

## いろいろな苦情及びご意見について

サンリッチ伊東では、より良いサービスを実現させるために「提案箱」を設置して、入居者皆様からの苦情やご意見などをいただいております。

今回は、令和3年10月1日から令和4年9月30日の間において寄せられた苦情及びご意見を開示させていただきます。なお、報告された苦情及び意見は、合計44件ありました。

### ◆ 苦情

#### 【令和3年10月2日】

入居者様より温泉大浴場のカランに高温防止のための器具がついているがレバーが故障しているとの申し出がありました。

改善 ⇒ 直ぐに業者さんに修理依頼しました。

#### 【令和3年10月12日】

入居者様より買物便の整理券配布について、自分だけ説明を聞いていなかったとの投書がありました。

対応 ⇒ ご本人と話をしたところ、勘違いであったことが分かりました。投書や訴えに対してはよく傾聴し、よく説明をしていく事を職員へ周知しました。

#### 【令和4年1月19日】

入居者様より昼食の「長崎ちゃんぽん」について麺が固くまじったのご意見がありました。

改善 ⇒ 他の入居者様へも確認し問題はありませんでしたが、人により嗜好が異なるため、ご意見を参考にして食事提供を継続していくことにしました。

#### 令和4年3月10日】

入居者様より大浴場利用後に脱衣場で長時間座り、話をしている入居者がいるので注意してほしいとの申し出がありました。

改善 ⇒ 話をしていた入居者様が特定できたため、感染予防のため長時間の会話を控えていただくようお願いし理解していただきました。また、脱衣場に感染予防のため会話を控えていただくよう掲示も増やしました。

### ◇ ご意見

#### 【令和3年10月14日】

入居者様のご家族より居室でネットによる買い物をしてもらいたいののでパソコン設定の為、訪問してよいかとの相談がありました。

対応 ⇒ コロナ感染症防止対策のためマスク着用や手洗いの励行(熱がある場合には別の日)をお願いし、設定をすることができました。

#### 【令和3年10月21日】

ご夫妻で入居されている方から、ご主人の逝去に伴い今後についての相談がありました。

対応 ⇒ 献体登録をされていたため、指定病院へ連絡し搬送の手配をおこないました。また市役所の書類(埋葬許可証、年金関係)についても委任状にて代理でおこないました。

#### 【令和3年11月15日】

現在使用している携帯電話が来年3月に使用できなくなるため、どのようにしたら良いかの相談がありました。

対応 ⇒ 新しい携帯電話を申し込み、設定等の支援をしました。

#### 【令和3年12月1日】

入居者様が入院中の病院から他市への病院へ転院となり、ご家族が東京都在住で時間も夜間であったため、手続き等どうしたらよいかの相談がありました。

対応 ⇒ 救急車に同乗し転院先へ同行し、検査立ち合いや入院申し込み等の手続きを代行しました。

貴重な苦情やご意見をお寄せいただきありがとうございます。入居者皆様からの苦情やご意見を活かし、より一層より良いサービス提供をできるように努めてまいります。

当施設の苦情やご意見の窓口を山口朋子(ヤマギトモコ)、処理担当を黒柳達也(クロヤギタツヤ)が担当しています。連絡先は0557-35-3022(代表)です。お気づきのことなどを、ご遠慮なくご投函またはお申し付けください。